

お客さま満足度の向上を目指して

当信用組合では、お客さまへより良いサービスの提供を行うため、年に1回、「利用者満足度のアンケート調査」を実施することとし、今回は平成23年1月にアンケート調査を実施いたしました。

アンケート調査では、昨年と同様「窓口に来店されたお客さま」と「ご融資を受けておられるお客さま」に質問を分けて実施し、785名のお客さまからご回答を頂きましたので、ご紹介いたします。

当信用組合では、お客さまからいただいたご回答をもとに、お客さま満足度のさらなる向上を目指し、今後とも努力を重ねてまいります。

また、お客さまから頂いたご意見、ご要望につきまして、改善した事項や当組合の考え方についても、アンケート調査結果の最後に掲載させて頂きました。

《アンケート調査の概要》

- アンケート実施時期 平成23年1月4日より約1ヶ月
- アンケート対象 窓口に来店されたお客さま、ご融資を受けているお客さま
- アンケート回答数 (1) 窓口のお客さま 626名 (2) ご融資を受けているお客さま 159名 合計785名

《アンケート調査結果》

(ご融資を受けているお客さま)

<p>担当者のあいさつ、マナーは、いかがですか。</p>		<p>担当者の借入に関する相談への対応は、いかがですか。</p>	
<p>融資の申込みから借入までの審査スピードは、いかがですか。</p>		<p>融資必要金額に対する借入額について。</p>	
<p>借入金利は、いかがですか。</p>		<p>融資の借りやすさについて。</p>	
<p>最近の業況について。</p>		<p>景気回復の時期について。</p>	
<p>最近の当組合以外の取引金融機関の融資姿勢について。(複数回答あり)</p>		<p>政府の中小企業向け融資の返済猶予などを柱とする金融円滑化法案の延長について。</p>	

(窓口のお客さま)

<p>店内ロビーの快適さは、いかがですか。</p>	
<p>職員の対応は、明るくて感じが良いですか。</p>	
<p>定期預金の金利について、お伺いします。</p>	
<p>出資金は、預金保険の対象外であることご存知ですか。</p>	
<p>当信用組合のインターネット上に公開しているホームページをご覧になったことがありますか。</p>	
<p>(定期預金のご出金手続きをされたお客様)ご出金された資金のお使い道は。</p>	
<p>最後に、当信用組合でご不満な点などがございましたら、遠慮なくご記入ください。(複数回答あり)</p>	

<p>職員のあいさつは、いかがでしたか。</p>	
<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</p>	
<p>当組合以外のお取引金融機関の定期預金の金利について</p>	
<p>当信用組合の経営内容を公開しているディスクロージャー誌(経営情報誌)について</p>	
<p>(定期預金のお手続きをされたお客さま)当信用組合のことは、どこで知りになりましたか。(複数回答あり)</p>	
<p>当信用組合に望むことは何ですか。(複数回答可)</p>	

お客さまの要望・意見に対する当組合の対応・改善内容等

お客さまの要望・意見内容	要望・意見に対する当組合の対応・改善内容等
窓口のお客さま	
① 合併して、粗品等のサービスが随分減った。	当組合では、粗品をお渡しするより、定期預金の金利を常に高めに設定することがお客様へのサービスと考えておりまして、原則粗品はお渡ししておりません。
② 他の銀行と比較にならないくらい、受付後も時間がかかり過ぎ。	誠に申し訳ございません。合併後、魅力ある金利から定期預金の新規預け入れのお客さまの来店がたいへん増えておりまして、お客さまの待ち時間が長くなり、ご迷惑をお掛けしております。 職員の対応につきましては、来店客の多さと新規口座開設の事務手続き等に追われ、来店時のあいさつなどが事務的な感じに受け止められ、不愉快な思いをお掛けしたことにつきましては、大変申し訳なく思っております。
③ 接客という事がなされていない。事務所に来ている様な感じがする。	アンケートのご指摘を真摯に受け止め、少しでも待ち時間が短縮できるよう努力するとともに、支店長以下全職員がお客さまへのあいさつに限らず、職員間同士のあいさつを含め、明るく大きな声で行うことを励行するなど、明るく活気ある店舗づくりに早速着手いたしました。
④ 待っている人との間に、衝突等があると良い。あまり（他人に）見られたくない。	ロビーが見渡せないと防犯上問題がありますが、ご指摘の通り、窓口での対応は、他人に見られたくないものと考えます。囲いを設け、他人に見られないように改修工事を行いました。
⑤ 合計で3,000万円も預金しているのに、昨年末（2009年も）、こちらから請求しないとカレンダーがもらえなかった。	カレンダーの配布については、配布もれの無いよう努力しておりますが、今後は次のように改善することと致しました。 ・カレンダーの本数を増やし、ロビーにもお客さまに持ち帰って頂けるよう、カレンダーを置きます。 ・カレンダー配布時期(12月～1月)には来店されたお客さまに、当組合からカレンダーの要否を確認させていただきます。
ご融資を受けているお客さま	
① 金融機関ならではの情報（土地、収益マンション）をもっと提供して欲しい。	お客さまの同意を得られた情報などお客さまのプライバシー、企業機密情報、個人情報などに抵触しない範囲で、それぞれのお客さまの経営支援等につながる情報提供を致します。
② 今後とも、新規不動産物件購入相談につきまして、何卒よろしくお願ひ致します。	新規物件購入のご相談がお客さまからあれば、早急に店内協議・本部協議を行い、取組方針（支援・断わり）を迅速に回答できるようクイック・レスポンス体制を日ごろから心掛けて対応しております。